



CUSTOMER CENTRICITY: IoTs, CRM, BIG DATA E ANALYTICS A SUPPORTO DELL'OMNISCANALITÀ

CORSO DI ALTA FORMAZIONE

Modulo 2 del Percorso Digital Innovation in Banking and Insurance

DESTINATARI

Il programma è destinato a manager operanti nel settore bancario, in particolare agli appartenenti alle funzioni:

- *IT, CRM, Responsabili canali digitali*
- *Marketing e Commerciale*
- *Sviluppo Prodotti,*
- *Compliance e Legale*
- *Organizzazione ed HR*
- high potential e tutti coloro che, a qualsiasi livello aziendale, sono interessati ad approfondire gli argomenti che saranno oggetto del corso.

OBIETTIVI DEL CORSO

- Offrire una overview della Digital Transformation e dei suoi impatti strategici, organizzativi e tecnologici sul settore bancario ed assicurativo;
- Presentare soluzioni strategiche e approcci metodologici per la "Customer Centricity": il cliente al centro della relazione con l'intermediario finanziario, l'impresa di assicurazione e gli altri stakeholder del mercato
- Valutare le opportunità e vincoli nelle nuove normative e le implicazioni con l'utilizzo delle tecnologie digitali;
- Comprendere le opportunità di innovazione del business derivanti dalle nuove tecnologie;
- Favorire lo sviluppo della **Digital Culture** in azienda e della diffusione della consapevolezza e propensione all'innovazione.

STRUTTURA E METODOLOGIA DIDATTICA

Il Corso costituisce il secondo modulo del *Percorso Digital Innovation in Banking and Insurance*; gli altri moduli che costituiscono il percorso sono:

- Digital Disruption & New Business Models
- Approcci organizzativi al governo dell'innovazione, Design Thinking e Change Management

Direzione e coordinamento scientifico

PROF. FEDERICO RAJOLA
PROF.SSA CHIARA FRIGERIO

LOCATION

Università Cattolica del Sacro Cuore
AULA I, Via Lanzzone, 29

CALENDARIO

7-8 marzo 2018

Le date potrebbero essere soggette a variazione

ORARIO

9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione può essere finanziata con le risorse messe a disposizione dai fondi interprofessionali.

ADERENTE CeTIF: € 1.400 + IVA
NON ADERENTE CeTIF € 1.600 + IVA

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro il 7 febbraio 2018)

CONTATTI

Mail: cetif.academy@unicatt.it

Tel: 02.7234.2590

www.cetif.it

PROGRAMMA DELLE LEZIONI*

7 marzo 2018

- Il concetto di Customer Centricity nel mercato dei financial services
- *Customer Journey* nella fruizione di prodotti e servizi: come innovare i canali distributivi
- Integrazione di punti di contatto e strumenti tecnologici
- Home Banking, Home Insurance e Social Media
- Strumenti connessi (blackbox, whitebox, wearable, sensori,...) e tecnologie per l'interazione con la clientela
- Utilizzo di fonti informative interne ed esterne per la conoscenza del cliente
- CRM strategico, operativo, analitico e collaborativo

8 marzo 2018

- Analytics, Big Data e IoT: gli ambiti di applicazione e le opportunità offerte per le strategie commerciali
- Evoluzione della clusterizzazione:
 - ✓ dall'approccio "transazionale" a quello "relazionale"
 - ✓ criteri innovativi per la clusterizzazione della clientela e valutazione del potenziale
 - ✓ definizione di customer journey distinte in ottica omnicanale
- Cognitive Computing

***I contenuti del corso possono essere personalizzati e riproposti direttamente presso la sede dell'azienda interessata sulla base di specifiche esigenze formative.**

METODOLOGIA DIDATTICA

L'approccio formativo si basa su tecniche didattiche innovative ed efficaci, orientate al trasferimento di conoscenze e comportamenti attraverso l'alternanza di

- lezioni teoriche
- momenti di consolidamento e revisione critica dei contenuti
- esercitazioni in aula
- simulazioni
- workshop in cui si applicano i concetti appresi su casi concreti e specifici sul contesto bancario e assicurativo.

Domanda di ammissione da inviare entro il 28 febbraio 2018

Spett.le CeTIF
Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari
Università Cattolica del Sacro Cuore
Largo Gemelli, 1 – 20123 Milano MI

alla c.a.: Segreteria Didattica
Tel. 02-72342590
Fax 02-72348340
e-mail: cetif@unicatt.it

Dati dell'Azienda

Denominazione sociale _____

Indirizzo _____

Cap e Città _____

Partita Iva _____

Con la presente il/la sottoscritto/a _____

in qualità di _____

Quota di partecipazione ADERENTE CeTIF:

- 2 giornate:** € 1.400 (millequattrocento)
+ IVA per partecipante

Quota di partecipazione NON ADERENTE CeTIF:

- 2 giornate:** € 1.600 (milleseicento)
+ IVA per partecipante

(E' previsto uno sconto di € 100 per iscrizioni pervenute entro il 7 febbraio 2018)

La quota di partecipazione dovrà essere versata sulla base delle indicazioni che verranno trasmesse da CeTIF unitamente alla conferma di iscrizione e al calendario definitivo delle lezioni. La fattura sarà spedita solo in formato elettronico. **Indicare cortesemente un indirizzo email:**
.....

Il corso è compatibile con gli Avvisi di FONDIR e FBA e altri fondi interprofessionali

Richiede l'ammissione dei seguenti nominativi al Corso di Formazione:

Il Sig./Dott. _____

Telefono _____

email _____

Qualifica aziendale _____

in qualità di _____

Il Sig./Dott. _____

Telefono _____

email _____

Qualifica aziendale _____

in qualità di _____

Il Sig./Dott. _____

Telefono _____

email _____

Qualifica aziendale _____

in qualità di _____

LUOGO e DATA

TIMBRO e FIRMA

INFORMAZIONI GENERALI

Il numero di partecipanti ammessi potrà variare da un minimo di 10 ad un massimo di 25. CeTIF si riserva di attivare o meno il corso, qualora non venga raggiunto il numero minimo previsto di adesioni. Per ulteriori informazioni contattare Serena Piccirillo (serena.piccirillo@unicatt.it 02 7234 2590)

TUTELA DEI DATI PERSONALI INFORMATIVA

CeTIF, ai sensi dell'articolo 07 della legge 30 giugno 2003, n. 196, dichiara che i dati personali inseriti saranno trattati - anche con l'ausilio di mezzi elettronici - per finalità riguardanti l'esecuzione degli obblighi relativi alla suddetta adesione. Il compilatore è informato che a norma dell'articolo 13 della sopracitata legge 196/2003, in ogni momento potrà avere accesso ovvero richiedere la modifica e/o la cancellazione dei propri dati personali rivolgendosi direttamente al Responsabile dei Dati dell'Università Cattolica, Largo Gemelli 1 - 20123 Milano.